

**ALAIN AFFLELOU, « Élu Service Client de l'Année* »
pour la 9ème année : un record d'excellence confirmé avec 19.27/20**



ALAIN AFFLELOU remporte pour la 9ème année consécutive le prix « Élu Service Client de l'Année » dans la catégorie « Opticien », avec la note globale de 19,27/20, soit une progression de + 2.03% en un an.

Cette récompense, attribuée pour la neuvième année de suite, témoigne de la qualité de service et de l'engagement durable de l'enseigne envers ses clients, qui reconnaissent année après année l'excellence de son service. L'équipe Service Relation Clients composée d'opticiens diplômés et de conseillers clientèle est installée au sein du siège du Groupe AFFLELOU depuis mars 20214.



ALAIN AFFLELOU se distingue non seulement par la constance avec laquelle cette distinction lui est attribuée mais aussi par sa capacité à innover constamment pour répondre aux attentes toujours plus exigeantes de ses clients. L'enseigne a su construire une relation de confiance solide, basée sur une écoute attentive et un service de haute qualité, qu'il s'agisse d'interactions en magasin, par téléphone, en ligne, sur les réseaux sociaux ou sur le site internet.

Avec une évaluation basée sur 14 critères rigoureux, les clients mystères ont attribué cette année une note globale de 19,27/20, témoignant d'une amélioration continue par rapport à 2023 (18,89/20). Cette progression significative illustre l'engagement de l'enseigne à offrir des services qualitatifs et personnalisés, des produits accessibles, ainsi qu'un parcours client optimisé, quel que soit le canal choisi.

La culture client a toujours été au centre de sa stratégie d'innovations. ALAIN AFFLELOU se réinvente sans cesse, en proposant des solutions multicanales, pour fluidifier le parcours de santé visuelle de ses clients.

Services digitaux innovants, toujours adossés à l'expertise de ses opticiens : commande en ligne, livraison en magasin, service de téléconsultation ophtalmologique... ALAIN AFFLELOU a été la première enseigne d'optique à utiliser la réalité augmentée en offrant des expériences d'essayages virtuels ou à s'appuyer également sur des formats innovants et interactifs (sur les réseaux sociaux, avec ChatGPT) pour garantir à ses clients des expériences d'achat uniques et avant-gardiste.

« Je tiens à féliciter l'équipe du Service Client pour cette récompense, qui travaille sans relâche au quotidien pour offrir la meilleure expérience possible à nos clients. Le Groupe Afflelou s'engage à offrir une expérience à nos clients exceptionnelle, plaçant la satisfaction au cœur de ses préoccupations. Nos valeurs en termes d'innovation, de qualité de produits et services nous guident pour toujours prendre soin de nos clients. Notre ambition est de rester un leader incontesté dans le secteur de l'optique, et de l'audio en améliorant constamment le bien-être de nos clients ». **Afif Haddar, Directeur Général des Ventes ALAIN AFFLELOU**

* Catégorie Opticien - Étude BVA Xsight - Viséo CI - Plus d'informations sur escda.fr



ÊTRE ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE*
POUR LA 9^{ÈME} ANNÉE CONSÉCUTIVE, C'EST MAGIC

19.27/20
 NOTE GLOBALE ALAIN AFFLELOU
 +2.03%

16.60/20 NOTE CATÉGORIE OPTICIEN
13.57/20 ENSEMBLE DES PARTICIPANTS

8
 CONSEILLERS MOBILISÉS PENDANT
 TOUTE LA DURÉE DU CONCOURS

100% vs **93%**
 DÉTAILS DE RÉPONSES vs NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

19.59/20 NOTE ALAIN AFFLELOU
16.31/20 NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

56 MIN
 DE TEMPS DE RÉPONSE MOYEN
 AUX DEMANDES
4H32

18.90/20 NOTE ALAIN AFFLELOU
14.12/20 NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

99% vs **94%**
 DES APPELS ABOUTIS vs NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

19.35/20 NOTE ALAIN AFFLELOU
16.60/20 NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

18.17/20
 NOTE ALAIN AFFLELOU
17.50/20
 NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

18^s
 DE TEMPS DE RÉPONSES
 MOYEN AUX DEMANDES SUR LE CHAT
AVEC
5MIN21
 DE TEMPS MOYEN
 DE LA CONVERSATION

19.06/20 NOTE ALAIN AFFLELOU
19.06/20 NOTE CATÉGORIE OPTICIEN

*Catégorie Opticien - Étude BVA Xsight - Viséo CI - Plus d'infos sur escda.fr

A propos du Groupe AFFLELOU

Fondé à Bordeaux en 1972 par Alain Afflelou, le groupe AFFLELOU, majoritairement détenu par le fonds Lion Capital, est l'un des principaux franchiseurs européens de produits optiques et d'appareils auditifs. Le Groupe exploite le plus grand réseau de franchise de produits optiques (en termes de nombre de magasins) et se développe très fortement sur le territoire Français avec l'enseigne ALAIN AFFLELOU Acousticien (380 centres audio). Le Groupe est présent de longue date en France, mais il est également très bien implanté en Espagne, Belgique et en Suisse, ses principaux marchés. Grâce à son modèle de franchise performant et à ses concepts de magasins proposant une expérience client unique et premium, le Groupe AFFLELOU accélère son développement à l'international. Il est présent dans 19 pays avec 1421 magasins. Fin 2022, Le Groupe AFFLELOU franchit le cap symbolique du milliard d'euros de CA TTC des Réseaux. Au 31 décembre 2023, il atteint 1.04 Mds d'euros TTC.

CONTACTS PRESSE

Agence Patricia Goldman pour le Groupe AFFLELOU
 Valentine FABRY – vfabry@patricia-goldman.com – 06 80 13 51 75

Groupe AFFLELOU

Bénédicte Chalumeau-Vignon - BChalumeau-Vignon@afflelou.net
François Boursicot- fboursicot@afflelou.net - 01 49 37 72 19 - 06 16 94 22 87